

**INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO: SUS IMPLICACIONES
Y EL ROL DE LA PSICOLOGÍA LABORAL**

**EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE WORKPLACE: ITS IMPLICATIONS
AND THE ROL OF THE OCCUPATIONAL PSYCHOLOGY**

Recibido: 28/03/2013

Aceptado: 20/05/2012

ÁNGELA SOLANO GÓMEZ

Cecropia Solutions

Resumen

La inteligencia humana no se basa únicamente en el coeficiente intelectual, sino que hay un importante componente emocional que le permite al ser humano dirigir su vida de una manera adecuada. Las acciones humanas están influenciadas por pensamientos y emociones. Las dimensiones de la inteligencia emocional son: conocimiento de las propias emociones, control de emociones, propia motivación, reconocer las emociones de los demás y manejar las relaciones. La Inteligencia Emocional (IE) a nivel laboral tiene un impacto a nivel intra e interpersonal en la forma en la que experimenta las distintas situaciones, por lo que es importante que las organizaciones cuenten con profesionales en Psicología para fortalecer habilidades sociales por medio de la IE. Las estrategias que utilice dependen de las características y demandas de los colaboradores; sin embargo, se ha encontrado la efectividad en coaching y talleres participativos. El coaching facilita el desarrollo individualizado de competencias profesionales, le permite al colaborador conocer y manejar sus emociones a partir de las situaciones que se enfrenta en su puesto. Los talleres promueven el fortalecimiento de la Inteligencia Emocional de un grupo de personas a partir de la promoción de estrategias y el intercambio de experiencias.

Palabras claves: Inteligencia emocional, psicología laboral, organizaciones.

Abstact

Human intelligence combines the intellectual quotient and the emotional component of the human being, allowing them to guide their life in a proper way. Human actions are influenced by thoughts and emotions. The dimensions of emotional intelligence are self-awareness, self-control, self-motivation, empathy, and managing relationships. Emotional Intelligence (EI) in the workplace has

an impact on intrapersonal and interpersonal levels depending on the situation, so it is important for the organizations to have professional psychologists to strengthen the social skills of employees through EI. The strategies to use depend on the characteristics and demands of employees; however, it has been found effectiveness in coaching and in participatory workshops. Coaching facilitates individualized development of professional competences, allows the employee to know and manage his or her emotions as of situations workplace. Training and participatory workshops strengthen the Emotional Intelligence of a group of people by promoting certain strategies and sharing experiences with other participants.

Keywords: Emotional intelligence, occupational psychology, organization.

Introducción

El concepto de inteligencia por mucho tiempo se limitó y asoció a aspectos intelectuales, académicos y racionales, dictaminados por una puntuación numérica, obviando toda la capacidad humana para enfrentar y dirigir la vida.

La Inteligencia Emocional (IE) ha respondido a la necesidad de contemplar toda "habilidad de ser capaz de motivar y persistir frente a las decepciones, controlar el impulso y demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar empatía y abrigar esperanzas" (Goleman, 1996, p.54)

La IE trasciende todos las áreas y espacios donde se desenvuelve el ser humano, ya que contempla la identificación, control y expresión de las emociones, tanto las propias como las de las demás personas.

Las organizaciones deben promover desde sus fundamentos, competencias, lineamientos y objetivos congruencia con los

valores, de forma que haya uniformidad entre lo establecido y lo que se práctica, siendo empresas que prioricen la IE.

Cuando las organizaciones logran dicho equilibrio pueden promover en sus colaboradores un ambiente y clima, que no solo valore la razón sino la integridad de los colaboradores.

El ámbito laboral requiere la combinación entre la puesta en práctica de conocimientos académicos y/o técnicos, con el manejo de emociones que la propia labor genere, así como la interacción con los compañeros de trabajo; indistintamente del puesto y funciones dentro de la organización. Las organizaciones que no contemplen la promoción de la IE en sus colaboradores corren en riesgo de comprometer las relaciones interpersonales, (el trabajo en equipo), y el desarrollo de competencias que favorezcan el crecimiento individual, como lo es el liderazgo.

Este manuscrito abordara las dimensiones de la IE, las implicaciones

de la IE tanto a nivel individual (éxitos, frustraciones) como de interacciones sociales (resolución de conflictos, trabajo en equipo) en el ámbito laboral, evidenciando la importancia que las organizaciones otorguen especial cuidado al desarrollo de esta habilidad en sus colaboradores; finalmente se abordará el rol de los profesionales en el área de las Ciencias Sociales, como lo es la Psicología, en la promoción de la IE.

Dimensiones de la IE

La IE comprende el control y manejo de las propias emociones, que permite a la vez tener una conexión con las conductas y por ende la relación con otras personas.

Es la habilidad de monitorear las emociones propias y de las demás personas, distinguiéndolos y usando la información para guiar los pensamientos y las acciones (Shooshtarian, Ameli y Aminilari, 2013; Yuan, Wan-Lung, Jia-Horng, y Kuang-Pin, 2012).

Implica sentir, entender y afrontar las situaciones cotidianas, toda palabra pronunciada, desde lo simple hasta lo elaborado, reúne dos condiciones es una mezcla entre la manifestación de un pensamiento y la inevitable expresión de una emoción (Esquivel, 2000).

En ocasiones las personas solo evidencian o se centran en entender las acciones, tratando de identificar los factores conductuales generadores, obviando el componente emocional, que en muchas oportunidades es la clave y la base que genera la situación.

Zardeini y Yousefi (2012) además señalan que la IE permite a las personas examinar sus emociones, conducir sus pensamientos y actitudes; permite reelaborar y corregir las percepciones y evaluar las emociones.

La identificación de las emociones puede ser un aliado preventivo para manejar adecuadamente las situaciones. Un ejemplo claro es enfrentarse a una situación que genere mucho enojo; una persona que identifique sus emociones tiene oportunidad de decidir cómo va a manifestarlo, buscando siempre una expresión adecuada y sana (retirándose del lugar); de forma contraria la no identificación de emociones puede enfrentar al análisis de las situaciones una vez emitidas, cuando estas ya tuvieron consecuencias en las interacciones humanas.

Según Rico (2002) la IE tiene como base cuatro elementos.

1. La capacidad de percibir valores y expresar emociones.
2. Capacidad de poder experimentar, para facilitar el entendimiento de uno mismo y de otras personas, a partir de la voluntad.
3. Capacidad para comprender las emociones y el conocimiento que de ellas se deriva.
4. Capacidad de regular las emociones para el conocimiento emocional e intelectual (p.101).

Dichos cuatro elementos evidencian como la IE proviene de un análisis y dirección

personal para posteriormente facilitar el entendimiento de las demás persona. Además, los elementos se integran con las dimensiones de la IE: conocimiento de las propias emociones, control de emociones, propia motivación y manejo de las relaciones, las cuales son la base de la intervención desde la Psicología y se profundizan a continuación:

Conocimiento de las emociones propias.

El conocimiento de las propias emociones significa ser consciente en el momento en que ocurren, darles nombre e identificar los efectos que las mismas producen al cuerpo, para regularlas y expresarlas adecuadamente con gestos y palabras.

En la intervención desde la Psicología Laboral se tiene que prestar especial interés en la identificación de las emociones, ya que este es el primer paso para el equilibrio emocional de colaboradores.

La conciencia de sí mismo, es el término utilizado por Goleman (1996) para describir la atención progresiva de los propios estados internos, es la conciencia autorreflexiva e introspectiva donde se observa e investiga la experiencia misma, por lo tanto es la competencia emocional fundamental sobre la que se construyen las demás, como el autocontrol emocional.

La clave es saber "sintonizar" con la abundante información los sentimientos, sensaciones, valoraciones, acciones e intenciones de sí mismo o sí misma. Al procesamiento de toda esta información se denomina: autoconciencia.

Según Rico (2002) un alto nivel de autoconciencia es la base sobre la cual se fundamenta la IE, ya que implica ser conscientes de las emociones, comportamientos y percepción de las demás personas, las cuales influyen en las acciones teniendo repercusiones en el beneficio personal.

Para favorecer la autoconciencia se deben "hacer cinco consideraciones básicas: examinar nuestros juicios; sintonizar con los sentidos; conectar con nuestros sentimientos; saber cuáles son nuestras intenciones y prestar atención a nuestros actos" (Rico, 2002, p.101).

El poder identificar las propias emociones requiere tener conciencia de cuáles son los valores y convicciones que rigen la vida, para que de esta manera se tenga claridad y pueda existir coherencia entre lo que se está pensando, sintiendo y actuando.

La identificación de las emociones comprende la interacción de pensamientos, los cambios fisiológicos y el comportamiento con el que se responde a un hecho externo (Rico, 2002).

Los cambios fisiológicos son un buen aliado en la identificación de emociones, ya que el cuerpo con movimientos de tensión-relajación, ritmo cardíaco, sudoración, entre otros pueden ayudarle a la persona a tener claridad del nombre y la intensidad de las emociones experimentadas.

"Las emociones dan pista de por qué hacemos lo que hacemos. Lo importante es comprender las emociones y luego utilizar su comprensión para transformar las situaciones

en beneficios" (Rico, 2002, p.102), por ello es esencial poder controlarlas.

Control de emociones.

Las emociones tienen distintas vías de expresión. La IE denota la capacidad de dirigirlas apropiadamente, tener control sobre las mismas.

Las personas con IE son capaces de regular y controlar sus emociones, teniendo un efecto positivo en las acciones y relaciones interpersonales que establecen en los distintos contextos donde se desenvuelve (Yuan, et al, 2012).

Las emociones no deben ser ignoradas, suprimidas o mostradas de forma explosiva, es posible conducirlas de forma adecuada evitando que obstruyan las relaciones interpersonales o el crecimiento personal, para ello es fundamental en primer lugar identificarlas, reconociendo incluso cambios fisiológicos como sudoración o aceleración del ritmo cardíaco.

Desde la Psicología se puede promover el control de las emociones desde que las personas reconocen e identifican las emociones por su nombre, ejerciendo control sobre las mismas, teniendo la oportunidad de decidir su expresión. Además, pueden implementar estrategias para un mejor manejo como lo es retirarse del espacio físico en donde está enfrentando la situación.

Según lo menciona Goleman, (1996) el control de los pensamientos y las emociones, permite formular nuevos pensamientos, que abran la posibilidad de cambiar y de alcanzar una resolución positiva.

Propia motivación.

El identificar y controlar las emociones genera un efecto positivo sobre la motivación y la creatividad. A nivel laboral la IE tiene un impacto en la productividad y eficacia de las tareas que se ejecutan, ya que la persona es la que ha decidido de qué manera dirige y experimenta las situaciones a las que se enfrenta, utilizando la energía, tal como lo plantea Riso (2002) "la motivación es el empleo de energía en una dirección específica y para un fin específico" (p.102).

A mayor motivación mayor tendencia de emprender una tarea, tener perseverancia en su realización, concluirla y poder analizar las dificultades del proceso.

La sensación de control, manejo y expresión de las emociones genera motivación espontánea, ya que implica el desarrollo de una habilidad personal, donde es probable que tengan buenos resultados en las actividades, constituyéndose una ventaja emocional para tener éxito en la vida.

Reconocimiento de las emociones de los demás

Una vez que las personas han logrado identificar y controlar sus emociones, se debe promover desde la Psicología el reconocimiento de las emociones de las demás personas: jefaturas, colaboradores, proveedores, compañeros de trabajo, etc.

Cuando la persona es capaz de reconocer y dirigir sus emociones de una forma adecuada, tiene mayor facilidad y recursos para reconocerlos en las demás personas, a través de la empatía. La empatía

se basa en la autoconciencia emocional, lo que implica compartir la emoción percibida en otro, sentir con el otro, significa contar con la habilidad de comprender a la otra persona desde su propia experiencia, tratando de interpretar sus emociones.

Según Goleman (1996) la habilidad de reconocer las emociones de los demás se constituye sobre la autoconsciencia, cuanto más abierto se está ante las emociones, más habilidad se tendrá para interpretar las emociones de las demás personas.

Las buenas relaciones están basadas en que cada una de las partes involucradas se enfoque en conocer al otro, en tratar de entenderlo.

Manejo las relaciones

La habilidad de identificación-control emocional y empatía son fundamentales para mantener relaciones sociales positivas. En las relaciones se da un proceso interactivo, todo lo que develan tiene un impacto sobre la persona que escucha y afecta especialmente en su forma de reaccionar.

Los programas de educación emocional se basan en aprender cómo expresar sus sentimientos, dónde, cuándo y cómo hacerlo. Es hacerse responsable de los efectos de las emociones propias y sobre los demás, lo cual significa ser capaz de manejar las emociones para mejorar el desarrollo personal y la calidad de vida.

Implicaciones personales de la IE en el ámbito laboral

Las emociones le provocan a la persona información valiosa acerca de sí mismos, acerca de las demás personas y sobre determinadas situaciones que se enfrentan y, si se capta el mensaje se hace más factible identificar algunas conductas y pensamientos, de manera tal que permitan transformar los eventos que así lo requieran.

Cuando las personas toman conciencia y logran identificar las emociones, pueden comprender las situaciones que enfrentan de manera más amplia, ya que les permite observar y analizar las distintas perspectivas y posiciones.

La IE es "el uso intencional de las emociones para que contribuyan a orientar el pensamiento individual y colectivo para el mejoramiento de los resultados...se utiliza de forma intrapersonal e interpersonal" (Rico, 2002, p. 101).

Al identificar las emociones las personas pueden reconocer el impacto que tiene en las distintas áreas de su vida como lo es a nivel cognitiva, fisiológica, intrapersonal o interpersonal. Una vez que la persona las identifica ejerce control sobre las emociones, permitiéndole la expresión.

Desde esta perspectiva todo individuo debe reconocer que es un ser particular (con virtudes, defectos, saberes, deseos y sueños) y social (en la conducta de sí mismo con otros y con el entorno social, político, económico, cultural e ideológico), capaz de comprender que todas sus emociones, de una

u otra manera, traerá consigo una disposición a actuar para mejorar o no su desarrollo humano.

A nivel personal, las experiencias laborales tales como alto nivel de estrés por demanda de trabajo, frustración de no poder desarrollar una tarea, alegría por alcanzar un logro tienen una incidencia distinta según el manejo de las emociones, impacta la manera en la que la persona las dirige y expresa.

Es importante conocer si las capacidades emocionales son bien enfocadas, lo que puede favorecer el desarrollo de las personas. Un buen manejo emocional es un aliado para el desempeño laboral, permite tener dominio sobre las distintas situaciones que se experimentan, esperadas o inesperadas.

La IE está relacionada directamente con la satisfacción personal y el desempeño laboral, ya que los colaboradores que tienen mayor regulación de sus propias emociones tienen claro que estas tienen un efecto en el comportamiento y en los resultados labores (Psilopanagioti, Anagnostopoulos, Mourtou, y Niakas, 2012; Shooshtarian, et al, 2013).

Un adecuado manejo de las emociones provoca que la persona sienta que tiene una participación activa en la dirección de sus acciones, provocándole motivación personal que va a tener un efecto en todos los espacios contextuales en los que se desenvuelve. En el caso específico del ambiente laboral tendrá un impacto en la satisfacción, favoreciendo el desempeño y las interacciones entre colaboradores.

Además, la IE facilita el enfrentamiento a situaciones estresantes en

el contexto laboral, teniendo claridad de los indicadores y consecuencias, tanto a nivel personal como organizacional, facilitando la adaptación a las situaciones laborales cambiantes (Shooshtarian, et al, 2013).

La IE permite detectar los indicadores (cognitivos y fisiológicos) que le puede llevar a una persona a una situación o estado perjudicial, anticipando los posibles efectos.

La vivencia y estrategias del manejo de las emociones son personales y se adapta a los estilos individuales, ya que es una experiencia subjetiva, en el sentido de que existe una persona que las siente, las percibe y las piensa.

Implicaciones de la IE en las relaciones interpersonales en el ámbito laboral

La IE comprende la capacidad de controlar las propias emociones, así como reconocer e interactuar las de los demás, y utilizar esta información para guiar el pensamiento y las acciones.

Según Rico (2002) el valor de la IE en las relaciones interpersonales se centra en tres aspectos fundamentales: "1. El desarrollo de una capacidad de comunicación eficaz. 2. El desarrollo de la experiencia interpersonal. 3. Ayudar a los demás y a sí mismo" (Rico, 2002, p.102).

A nivel laboral existen distintos tipos de relaciones, que marcan la experiencia de cada colaborador. En el caso de las relaciones entre compañeros de trabajo, es fundamental que exista una comunicación efectiva y asertiva, que facilite el intercambio de

conocimientos y destrezas. Las relaciones jefatura-colaborador, requieren de un buen manejo y resolución de conflictos, el reconocimiento de las vivencias y emociones de cada persona, una adecuada comunicación.

La adecuada comunicación implica tanto la que se tenga personalmente como la que escrita, ya que ambas están cargadas emocionalmente junto con el mensaje cognitivo que se quiera expresar.

La comunicación personal y directa entre colaboradores debe partir desde la asertividad, de expresar las ideas y pensamientos de tal forma que haya claridad y a la vez se respete y escuche la posición de las otras personas.

Por medio de la comunicación se pueden conocer y apoyar en las necesidades de los otros, característica que debe sobresalir en personas que supervisan personal.

Los colaboradores con una posición de liderazgo requieren un nivel óptimo de IE, que les permita dirigir su rol de una manera asertiva, teniendo manejo de su vida personal y permitiéndole una sana interacción con el personal a cargo.

En la IE las características interpersonales e intrapersonales tienen un impacto positivo en la agilidad, la cual parte de la motivación (Zardeini y Yousefi, 2012), esto reflejado sobre todo en los puestos de liderazgo, ya que pueden administrar y supervisar con mejores estrategias.

Según Yuan, et al (2012), las personas que tiene una posición de jefatura obtienen mejores resultados si desarrollan objetivos y logros conjuntos, transmiten la

importancia del trabajo, generan entusiasmo, confidencialidad, optimismo, cooperación y mantienen la identificación con la organización, estas estrategias solo se pueden llevar a cabo con la IE.

En muchas ocasiones a nivel laboral se les solicita a los colaboradores establecer buenas relaciones interpersonales entre sus compañeros, sin tomar en cuenta las individualidades, la capacidad que tiene cada uno para identificar y controlar en primera instancia sus propias emociones.

Muchos de los problemas de conflictos que se presentan a nivel laboral obedecen a un inadecuado manejo de las emociones, donde cada una de las partes involucradas exponen y se apropian de su punto de vista y posiciones, obviando las de las otras personas. Si las personas involucradas retomaran las dimensiones de la IE en sus interacciones lograrían abordarlas las dificultades de una manera adecuada.

La confianza en sí mismo y la capacidad de resolución de conflictos son propias de personas con un alto nivel de IE, las cuales por medio de una actitud positiva promueven la participación e interacción entre los miembros de un equipo de trabajo (Shooshtarian, et al, 2013).

Una buena comunicación permite resolver conflictos, crear planes productivos y trabajar con más eficiencia y eficacia (Rico, 2002).

La educación, la formación, estilos de crianza, vivencias y experiencias de cada persona hacen que las interacciones sociales en ocasiones se vean limitadas, cuando

cada una de las partes quiere interponer su posición, sin validar la de la otra persona.

Un mal manejo de las relaciones laborales ocasiona que el colaborador se sienta aislado, invalidado, que su trabajo no está teniendo un impacto en la organización, afectando directamente en la motivación y por ende en el desempeño.

Por el contrario, un ambiente laboral donde se priorice la individualidad humana y las relaciones interpersonales, permite la apertura de espacios donde los colaboradores desarrollen sus habilidades sociales y le permitan dirigir su vida personal-laboral de una manera más adecuada.

La empatía en las relaciones laborales tiene un gran impacto, porque permite no solo entender la posición personal en relación a un evento, sino intentar conocer y comprender las otras posiciones.

La promoción de dichos espacios en la mayoría de empresas recae sobre el Departamento de Recursos Humanos, donde los profesionales en Psicología tienen una participación activa en proceso.

Rol de la Psicología Laboral.

Cada vez más las organizaciones procuran tener un departamento que se enfoque en el bienestar de los colaboradores y en fortalecer las relaciones laborales, comúnmente denominado de Recursos Humanos, también conocido como de Capital, Desarrollo o Talento Humano.

Dentro de estos Departamento participan profesionales en áreas tales como Administración de Empresas, Administración

en Recursos Humanos y Psicología, sin embargo, el aporte de la última disciplina será el analizado en el presente manuscrito.

La Psicología como Ciencia Social se enfoca en el estudio del ser humano, tanto a nivel individual como grupal en los distintos escenarios donde interactúa, incluido el ambiente de trabajo. Según Aamodt (2010) la Psicología Laboral promueve la dignidad y el desempeño de los seres humanos en la organización, preocupándose por temas de liderazgo, satisfacción y motivación laboral, comunicación, manejo de conflictos, cambios y proceso grupales en la organización.

Al ser las emociones parte inherente del ser humano, un profesional en Psicología en cada una de sus funciones y acciones debe considerar su abordaje, ya sea de manera explícita o transversal, promoviendo estrategias de autoconocimiento, control y expresión que le permita al colaborador tener mayores recursos y habilidades personales para desenvolverse en el contexto laboral.

El que exista un profesional enfocado en la salud mental favorece la búsqueda de respuestas y resoluciones de conflictos laborales más sanas en los colaboradores; además el profesional puede promover programas o estrategias para mejorar las habilidades personales.

Existe una relación directa entre las emociones que los colaboradores experimentan en la organización y la salud física-psicológica, un mal manejo puede hacer que las personas se enfrenten a situaciones de agotamiento, estrés o frustración (Mababu, 2012; Won y Hur, 2011)

Entre los síntomas o consecuencias que denota Mababu (2012) se encuentran: depresión, desesperanza, irritación, apatía, pesimismo, hostilidad, acusaciones a los clientes, supresión de sentimientos, desaparición de expectativas, modificación de autoconcepto, evitación de responsabilidades, absentismo laboral e intenciones de abandonar la organización, evitación de decisiones, aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas, como aislamiento y sentimientos de fracaso, evitación de contactos, conflictos interpersonales, mal-humor; y a nivel físico como cefaleas, dolores osteomusculares, pérdida de apetito, problemas de sueño, fatiga crónica, enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales.

Dentro de los objetivos para fortalecer la IE los profesionales en Psicología pueden implementar estrategias organizacionales que repercutan en la individualidad de cada colaborador.

En cuanto a las estrategias organizacionales se encuentran la definición-ejecución de valores y objetivos que contemplan la integridad de los colaboradores, y que no solo estén ligadas a aumentar el desempeño y la productividad; además, de la promoción de actividades y espacios para fortalecer a los colaboradores en habilidades sociales.

Entre los espacios que las organizaciones por medio de profesionales en Psicología pueden brindar para desarrollar o fortalecer el manejo de las emociones se encuentran: talleres y coaching.

En los talleres participativos los colaboradores pueden conocer lo que implica

la inteligencia emocional y por medio de técnicas que el facilitador promueva para poner en práctica y trasladarlo a la vida personal.

Una de las principales ventajas que brindan los talleres es que son encuentros grupales que le permiten a cada uno de los participantes no solo expresar y aportar sus percepciones y experiencias, si no también nutrirse e identificarse con el aporte de los demás, permitiendo un crecimiento conjunto. Además, los talleres pueden ser plateados como un proceso, es decir, el facilitador puede generar una secuencia que permita profundizar en las temáticas implicadas y ligadas a la IE.

Otra de las estrategias que puede ser útil para los profesionales en Psicología implementar es el coaching, el cual está enfocado en el desempeño profesional del colaborador, con el objetivo de desarrollar sus destrezas, sus competencias, permitiéndole adquirir las herramientas necesarias para su crecimiento (Pañalver, 2009).

Mediante el coaching se pueden potencializar habilidades personales que le permitirán al colaborador desarrollar mejor su trabajo. Un claro ejemplo de un proceso de coach es el dirigido a un puesto de jefatura en el cual el colaborador requiere mejorar sus habilidades de liderazgo, por ende su IE, ya que requiere la identificación, manejo y expresión adecuada de sus emociones, así como el reconocimiento de las otras personas.

Uno de los principales beneficios del coaching es que permite realizarlo de manera individual, por lo que el profesional en

Psicología puede adaptarlo a las necesidades del colaborador y dar seguimiento al impacto del proceso en su diario quehacer laboral.

El perfil de un profesional en Psicología aporta a las organizaciones un elemento importante, ya que las acciones que realice siempre están en función de velar por la integridad del colaborador.

Discusión

La IE engloba las áreas intra e interpersonal, implica tanto la identificación y la dirección personal como el reconocimiento e interacción con los demás, tomando como punto de partida que todas las acciones llevan implícito al menos un pensamiento y una emoción.

Las dimensiones de la IE evidencian la importancia que ante una situación en primer lugar haya un conocimiento, manejo y expresión de las propias emociones, las cuales propiciarán en la persona motivación al dirigir su vida de una manera adecuada. En segundo lugar, implica el reconocimiento de las emociones de las otras personas, el cual tendrá un impacto en las relaciones interpersonales.

La IE en el ámbito laboral tiene un efecto importante en el colaborador, ya que afecta su vivencia en la organización. A nivel personal le permite enfrentar adecuadamente frustraciones, retos y alegrías; en cuanto a las interacciones sociales le permite lograr un balance entre la resolución de conflictos y el trabajo en equipo.

En las organizaciones en muchas ocasiones se da especial énfasis a la

mejora del desempeño o al incremento de la productividad, obviando el bienestar y crecimiento humano, por lo cual la incorporación de profesionales en área de las ciencias sociales como la Psicología puede ser de suma importancia.

Los profesionales en Psicología pueden favorecer la identificación, control y expresión emocional, que impacta las relaciones interpersonales, por medio de estrategias tales como talleres y coaching.

Los talleres permiten la interacción y el trabajo grupal, donde se promueve el conocimiento y el desarrollo de destrezas para el manejo de las emociones. El principal elemento que se extrae es la participación, ya que los aportes hacen que los colaboradores tengan mayores estrategias para reconocer su expresión de emociones y obtengan nuevas herramientas para enfrentar distintas situaciones, sobre todo en el ámbito laboral.

En los talleres el rol del profesional en Psicología es fundamental, ya que es quien maneja el fundamento teórico, que le permite planear las técnicas en las sesiones de trabajo y dirigir los aportes dentro del proceso para un manejo adecuado de emociones. El coaching permite un abordaje individual, que de acuerdo a las necesidades del puesto se pueden potencializar competencias en un colaborador para su crecimiento profesional.

Trabajar la IE desde el coaching permite un abordaje más especializado de acuerdo a las necesidades del colaborador, utilizando las experiencias propias y la utilidad específica a nivel laboral.

El desarrollo de la IE favorece el crecimiento profesional en los colaboradores, ya que tiene mayores estrategias para enfrentarse a las distintas situaciones laborales. La promoción de la IE se debe dar en todo el personal de una organización, pero se debe dar especial énfasis a quienes ocupen cargos de manejo de personal, ya que son quienes no solo deben tener un manejo personal sino de las situaciones que enfrenta su equipo de trabajo.

Si bien es cierto los profesionales en Psicología han tenido incorporación en los departamentos de Recursos Humanos, no todas las empresas cuentan con este recurso, por lo cual es responsabilidad de los profesionales para ir abriendo cada vez más espacios, creando la necesidad de tener personal capacitado enfocado en la integridad personal de sus colaboradores.

Referencias

- Aamodt, M. (2010) *Psicología Industrial Organizacional*. México DF: Editorial Cengage Learning.
- Bisquerra, R. (2001) *Educación Emocional y bienestar*. Barcelona: PRAXIS
- Elias, M., Tobias, S. y Friedlander, B (2000) *Educación con Inteligencia Emocional*. Barcelona, España: Plaza Janés.
- Esquivel, L. (2000) *El libro de las emociones, son de la razón sin corazón*. Barcelona, España: Plaza Janés.
- Goleman, D. (1996) *La Inteligencia Emocional*. Buenos Aires, Argentina. PURESA, S.A.
- Mababu, R. (2012). El constructo de Trabajo Emocional y su relación con el Síndrome del Desgaste Profesional. *International Journal Of Psychology & Psychological Therapy*, 12(2), 219-244.
- Moon, T. y Hur, W. (2011). Emotional intelligence, emotional exhaustion, and job performance. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 39(8), 1087-1096. doi:org/10.2224/sbp.2011.39.8.1087
- Ortiz, E. (1999) *Inteligencias Múltiples en la educación de la persona*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Bonum
- Pañalver, A. (2009). Coaching empresarial ¿una herramienta de desarrollo para los tiempos actuales? [Artículo digital]. Recuperado de: <http://ccaacc.upla.edu.pe/jacef2011/coaching/Coaching1.pdf>
- Psilopanagioti, A., Anagnostopoulos, F., Mourtou, E., y Niakas, D. (2012). Emotional intelligence, emotional labor, and job satisfaction among physicians in Greece. *BMC Health Services Research*, 12(1), 463-474. doi:10.1186/1472-6963-12-463
- Rico, C. (2002). La inteligencia emocional en el trabajo. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, X (2), 101-104.
- Shooshtarian, Z.; Ameli, F. y Aminilari, M. (2013). The Effect of Labor's Emotional Intelligence on Their Job Satisfaction, Job Performance and Commitment. *Iranian Journal of Management Studies*, 6 (1), 29-45.
- Yuan, B., Wan-Lung, h., Jia-Horng, S., y Kuang-Pin, L. (2012). Increasing emotional intelligence of employees: evidence from research and development teams in Taiwan. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 40(10), 1713-1724.
- Zardeini, Z. y Yousefi, A. (2012). The Role of Emotional Intelligence on Workforce Agility in the Workplace. *International Journal of Psychological Studies*, 4 (3), 48-61.

* Ángela Solano Gómez, angelasolanog@gmail.com

